



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Entidad: **INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES** AÑO: **2015**

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abril 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos.	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción	X	X	X	X	Todos los procesos	<p><b>Proceso Planeación Estratégica y Táctica:</b> Se evidencia la publicación en la página web de la Entidad en el link informes / seguimiento plan y mapas anticorrupción / 2015 / Mapa de riesgos anticorrupción 2015, con los ajustes solicitados según memorando No. 4524 del 13/10/2015 de la SESSEC a la SDAE. En relación a los riesgos de corrupción del proceso de planeación estratégica y táctica, sugerimos la actualización de los mismos, por parte de los responsables en la SDAE.</p> <p><b>Comunicaciones:</b> El proceso de comunicaciones no ha reportado riesgos relacionados con corrupción. Se sugiere trabajar en conjunto con la SDAE, para identificar los posibles riesgos de corrupción del proceso, construir el mapa y establecer los controles respectivos para prevenir su materialización.</p> <p><b>Servicio al usuario:</b> En relación al riesgo No. 1 de incumplimiento en la atención y respuesta del SDQS, el área ha realizado reportes semanales sobre los requerimientos pendientes de respuesta y sus responsables, enviados a las diferentes Subdirecciones. El último reporte corresponde al 1 de diciembre de 2015, extraído de la plataforma del SDQS y con corte a 28 de noviembre de 2015. En el comparativo al 30 de octubre, se registraron 306 requerimientos pendientes de cierre y al 28 de noviembre de 2015 190 requerimientos, lo que significa una reducción del 62%. Para el riesgo 2 de los derechos de petición, según reporte del 21 de noviembre de 2015, se reportaron 163 requerimientos relacionados y en la semana del 28 de noviembre 85, lo que indica una disminución del 52%, es decir las Subdirecciones en promedio gestionaron la mitad los derechos de petición pendientes. En el riesgo 3 sobre pago a terceros para trámites, en la página web de la Entidad, por el link Guía de trámites, en todos los trámites allí relacionados aparece la frase "Los trámites aquí descritos son gratuitos". De igual forma en la atención personalizada, que presta el área de Servicio al usuario, se les informa a los beneficiarios que todos los trámites que ofrece el IPES son gratuitos.</p>

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ  
HURTADO**

1



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: **INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES** AÑO: **2015**

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción	X	X	X	X	Todos los procesos	El proceso identificó dos riesgos; el primero desvío de recursos frente al propósito misional, han aplicado controles en la revisión de los involucrados y específicamente sugieren que sean nombrados el Director, Subdirectores y Jefes de Oficina, sin la autorización de alguno de ellos, no se procede. De igual forma, sin el visto bueno de la SDAE no se realiza ningún tipo de gestión presupuestal para la contratación en general. Para el segundo riesgo de manejo y asignación de recursos financieros de manera sesgada, se ha identificado dificultades porque no hay prioridades del gasto y mala comunicación. Los controles sobre la revisión de la distribución de los recursos de funcionamiento se hace permanentemente, y para los sistemas de alerta, semanal y mensual se realiza la alerta de ejecución. Así las cosas se sugiere, la actualización de los riesgos de corrupción del proceso, con el acompañamiento de la SDAE, para identificar nuevos posibles riesgos de corrupción, construir el mapa y establecer los controles respectivos para prevenir su materialización.
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Todos los procesos	El área de <b>recursos físicos</b> continúa realizando el acompañamiento a la entrega de las obras por parte de Infraestructura. ; de igual forma se continúa realizando las Alfas de Almacén, en el sistema SJAFL, como soporte para dar trámite al pago de las cuentas de cobro de los diferentes contratista. Se sugiere por parte de la ACI, la actualización de la matriz de riesgos de corrupción del proceso, para identificar posibles nuevos riesgos, establecer sus controles y prevenir su materialización. Lo anterior con el acompañamiento de la SDAE.
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Todos los procesos	<b>Gestión Jurídica y de Contratación.</b> Sobre el riesgo de Generación de Contratos con errores inducidos se da lo siguiente: 1. Reuniones. De manera periódica la SJC ha realizado ha realizado socializaciones referentes a los lineamientos legales vigentes en materia de contratación con la finalidad de establecer los parámetros bajo los cuales se va a llevar a cabo la contratación de la entidad.

2

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ**  
**HUNYANA**



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad: INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL AÑO: 2015

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Todos los procesos	<p>2. Auditoría frente al cumplimiento de los compromisos consignados. Si bien es cierto el comité de contratación tiene entre otros el objetivo de establecer la modalidad de contratación que se le va a dar a cada proceso; también lo es, que el cumplimiento de los términos está preestablecido legalmente. Así las cosas, resulta inocuo realizar compromisos sujetos a vencimiento temporal dentro de un acta que determina la forma de contratación cuando la responsabilidad para la Subdirección Jurídica y de Contratación inicia solo hasta el momento en que el área interesada radica la solicitud del proceso contractual.</p> <p>3. Llamado de atención o amonestación Disciplinaria en los casos en que el desconocimiento de la norma (interna y/o externa) haya afectado la entidad en forma notoria frente al proceso respectivo. A la fecha no ha sido necesario dar inicio a ninguna clase de acción disciplinaria en contra de algún funcionario de la SJC, toda vez que la Entidad no se ha visto afectada de ninguna manera por los procesos adelantados.</p> <p>Adicional a lo anterior, se permite esta Subdirección informar el desconocimiento sobre el correo electrónico al cual se hace referencia en el numeral 10.3.</p> <p>4. Bloqueo programado de las páginas de mails no institucionales. Se Pronuncia esta subdirección en el sentido de aclarar que el bloqueo programado de las páginas de mails no institucionales no es competencia que atañe a las funciones asignadas mediante el Acuerdo 005 de 2011. Respecto a la minimización del uso personal del correo institucional, se informa que a la fecha esta subdirección no ha recibido ningún tipo de comunicación que permita colegir que sus funcionarios utilizan su correo institucional para fines personales. No obstante una vez se conozcan las quejas pertinentes se procederá con las actuaciones que correspondan disciplinariamente y/o penalmente según la gravedad de la falta.</p> <p>5. Resolución de Aprobación. El manual de contratación está redactado desde el 30 de octubre de 2015, pero no se ha publicado porque se está unificado con los mapas de procesos que adelanta la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico</p> <p>En relación al riesgo de selección del contratista en ausencia del principio de selección objetiva, la SJC reporta las siguientes actividades:</p> <p>1. Lista de participantes, compromisos y responsabilidades actualizada</p>

*DM*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTRUMENTO ECONOMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: **INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES** AÑO: **2015**

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Todos los procesos	<p>No compete a la SJC, definir a los responsables del proceso pre contractual ya que los mismos son designados en el área interesada en la elaboración de cada proceso.</p> <p>Solo hasta que cada área radique la solicitud de adelantar el proceso contractual, será responsabilidad del Subdirector Jurídico y de Contratación asignar al profesional idoneo para acompañar el mismo.</p> <p>2. Mecanismos de divulgación definidos. El comité de contratación no está facultado para emitir ningún tipo de reporte, sin embargo, se debe anotar que el objeto del comité de contratación es definir la modalidad a aplicar y dentro de la misma se establece la publicación a realizar de conformidad a la norma.</p> <p>3. Lista de participantes e invitados al comité. De acuerdo a la Resolución 570 de 2012:</p> <p>Artículo 2. Integración del comité de contratación: El comité de contratación estará integrado así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Director General del IPES o su delegado, quien lo presidirá.</li> <li>2. El Subdirector Jurídico y de Contratación quien actuará como Secretario Técnico del comité.</li> <li>3. El Subdirector de Diseño y Análisis Estratégico.</li> <li>4. Un delegado del Director General.</li> <li>5. La Subdirectora Administrativa y Financiera.</li> </ol> <p>Sobre el riesgo de Contratación sin un régimen claro, detallado y completo de incompatibilidades e inhabilidades se ha realizado lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que Diligencie la SJC aclara lo siguiente; Que la ley no exige establecer requisitos habilitantes en la modalidad de selección de contratación directa pues la Entidad escoge directamente a la persona natural o jurídica que debe ejecutar el objeto del Proceso de Contratación.</li> <li>1. Que la modalidad de selección de mínima cuantía, tiene condiciones especiales para verificar los requisitos habilitantes y los mismos son observados por esta subdirección.</li> <li>2. Así las cosas, la Subdirección Jurídica y de Contratación realiza las actividades propias que le competen a fin de verificar la idoneidad de las personas naturales y jurídicas que pretenden celebrar cualquier tipo de contrato con esta Entidad</li> </ol>

4

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ**  
**HUMANAN**



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONOMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: **INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPRES** AÑO: **2015**

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Todos los procesos	<p>2. Seguimiento a metas. Se reitera que no compete a esta Subdirección realizar el seguimiento de las metas estratégicas y la identificación de los motivos que no permiten alcanzar los objetivos propuestos, toda vez que son las áreas encargadas de la ejecución y supervisión del cumplimiento de los objetos contractuales quienes deben realizar dicha actividad.</p> <p>Para el riesgo de demoras en los procesos de contratación y puesta en marcha de convenios se ha realizado:</p> <p>1. Sistema de alertas. Se aclara que el término que debe transcurrir desde la selección del proponente hasta la firma del contrato, esta preestablecido por un procedimiento legal, por lo cual no ha lugar a crear ningún tipo de alertas ya que el incumplimiento de los mismos puede llegar a viciar los contratos estatales celebrados por esta Entidad.</p> <p>2. Aplicación de protocolos. Se informa que de conformidad con el artículo 2° de la Ley 80 de 1993, esta Entidad celebra contratos de tipología Estatal, por lo cual se rige a los procedimientos establecidos por la citada ley y las disposiciones que sobre el particular designe Colombia Compra Eficiente.</p> <p>3. Análisis de capacidades. La Subdirección Jurídica y de Contratación programó y realizó las siguientes capacitaciones en supervisión de contratos presididas por la Dra Sandra Bibiana Carmona en las siguientes fechas:</p> <p>Julio 9: Subdirectores y Jefes de oficinas Asesoras.</p> <p>Julio 16: Coordinadores SDPM.</p> <p>Julio 23: Gestores SGRSI.</p> <p>Julio 30: Supervisores de contratos diferentes a los anteriormente convocados.</p> <p>4. Retroalimentaciones sobre convenios. La Subdirección Jurídica y de Contratación reitera la solicitud de aclaración sobre el objetivo a alcanzar ya que al tratarse de un trabajo interadministrativo, no es dable para la Entidad responsabilizarse por los imprevistos generados en la suscripción de los convenios toda vez que cada entidad cuenta con términos administrativos internos para legalizar la aprobación de los mismos.</p> <p>Sobre el riesgo de incumplimiento de compromisos en convenios firmados y demoras en la liquidación de los mismos, se da lo siguiente:</p>

Carretera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ**  
**HUYANA**



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONOMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**

**CIDADADANO**

Entidad: **INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES** AÑO: **2015**

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Todos los procesos	<p><b>Gestión para la formación y empleabilidad:</b></p> <p>La SFE informa que solicitó la actualización del mapa de riesgos de corrupción, con radicado No. 5429 del 24/11/2015, donde refieren que el mapa de riesgos de 1 proceso fue remitido el 3 de julio de 2015 con radicado No. 2461, donde incluyeron los riesgos de gestión y de corrupción. En relación al riesgo de contratación de un mismo operador por diferentes dependencias, se han unido esfuerzos entre la SESEC y la SFE para formación y realizar un solo proceso, y se está realizando el procedimiento de formación y capacitación.</p> <p><b>Fortalecimiento de la Economía popular:</b></p> <p>Se procedió a verificar por parte de la SGRSI para puntos comerciales el cumplimiento de los criterios de entrada, permanencia y salida de los beneficiarios, para diligenciar una matriz por parte de los gestores comerciales. Se ha verificado para los puntos Flores de la 26 y Flores de la 200. El proceso continúa para todos los puntos comerciales, ferias temporales y quioscos; se espera que la verificación total a todas las alternativas de la Entidad, se de para el primer trimestre del 2016. Se sugiere la actualización de los riesgos de corrupción del proceso con el acompañamiento de la SDAE, para identificarlos, establecer sus controles y prevenir su materialización.</p>
		X	X	X	X	Todos los procesos	

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ**  
**HURRYANA**



ALCALDIA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONOMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES AÑO: 2015

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		Publica. Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
1. Identificar los riesgos de corrupción y establecer medidas para mitigarlos	1. Revisar, ajustar y socializar el mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	X	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico / Control Interno	Apoyo al sistema de seguridad y soberanía alimentaria: El riesgo registrado para el proceso sobre el incremento sostenido y excesivo de la cartera, la SESEC indica la realización de las siguientes actividades: -Una vez identificadas las personas que deben, se están enviando requerimientos por incumplimiento al reglamento de plazas. Con corte a noviembre de 2015 se han enviado 349 requerimientos. Otra acción es la realización de audiencias, para citar a quienes deben y levantar las respectivas actas. Estas audiencias se han realizado en las plazas de la Concordia, Fontibón, Trinidad Galán y Ferias. En las audiencias se citan a los comerciantes atrasados y se firman actas para que se pongan al día. Participan el Subdirector SJC o su delegado, el Subdirector SESEC o su delegado, el coordinador de plazas, y el representante del Comité de plazas con el citado comerciante. Se sugiere la actualización del mapa de riesgos de corrupción para el proceso, identificar los riesgos y aplicar los controles respectivos y contar con el acompañamiento de la SDAE.
2. Revisar los trámites de la Entidad con el objeto de racionalizarlos, difundirlos a los usuarios y partes interesadas a requerimientos y principios legales	1. Revisar, actualizar y publicar los trámites y servicios del Instituto 2. Automatizar la inscripción a los trámites de la Entidad	X	X	X	X	Subdirección Administrativa y Financiera / Servicio al Usuario	El mapa de riesgos de corrupción de la Entidad se encuentra publicado en la ruta de la página web Informes / seguimiento plan y mapa anticorrupción / 2015 / mapa de riesgos anticorrupción 2015. Es responsabilidad de la SDAE su elaboración y actualización. Sobre su seguimiento, el presente informe forma parte de esta actividad, realizada por control interno. El SUFI no presenta cambios. Están reportados los dos trámites que se encuentran normados y son adjudicación de locales y bodegas en plazas de mercado y adjudicación de quioscos. En la guía de trámites y servicios están pendientes de actualización administración de plazas y poblaciones especiales (proyectos productivos). La guía de trámites se actualiza mensualmente.
		X	X	X	X	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico / Sistemas	Los procesos de sistema no han realizado la depuración y el diagnóstico de los trámites de la Entidad, por tanto no es posible su automatización. Se dio continuidad a la inscripción en línea de beneficiarios en ferias temporales, amor y amistad y ferias navideñas, de igual forma se dio continuidad a la formación y capacitación. Se está desarrollando una actividad denominada "suceso" para determinar un trazabilidad y seguimiento de la oferta que ha prestado la entidad a los beneficiarios. Aplica para todas las ofertas y estará listo durante el primer trimestre de 2016.

7  
Abn

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ  
HUGUANA**



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL = IPES AÑO: 2015

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas Publica.				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 31		
3. Desarrollar escenarios que promuevan la participación ciudadana e implementar canales para una rendición continua de cuentas a la ciudadanía.	1. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	X	X	X	X	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	El 28 de noviembre de 2015 se llevó a cabo en el recinto ferrial del 20 de julio, la segunda rendición de cuentas de la actual vigencia. Se contó con la participación de alrededor de 200 personas; se contó con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor y el IDT. En relación a la estrategia de acercamiento a la comunidad "IPES despacha", se realizó una actividad en la plaza de mercado del doce de octubre, el día 11 de septiembre de 2015 con una atención de 43 personas.
		X	X	X	X	Oficina Asesora de Comunicaciones	En la página web de la Entidad se encuentra publicado la información relacionada en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información pública. En comparación al informe anterior se evidenciaron avances tanto en la Ley 1712 como en el Decreto 103 de 2015 sobre su implementación.
		X	X	X	X	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	Los días 19 y 26 de noviembre de 2015, se llevó a cabo la formación de Veedores ciudadanos en la plaza de mercado del Quirigua, con una asistencia de 55 personas. En total se han formado 104 personas como Veedores ciudadanos, lo que indica un cumplimiento de la meta del 130% (Meta de la vigencia = 80; se han formado 104).
4. Fomentar la cultura del servicio al usuario entre los servidores de la entidad y mejorar la atención en los diferentes canales con los que el IPES cuenta.	1. Revisar, actualizar y socializar el portafolio de servicios del Instituto	X	X	X	X	Oficina Asesora de Comunicaciones / Subdirección Admin. y Financ.	Se encuentra publicado en la página web el portafolio de servicios de la Entidad. Se realizó un ajuste de parte del área de servicio al usuario, se solicitó ser más amigable para su consulta.
		X	X	X	X	Subdirección Administrativa y Financiera / Servicio al usuario / Comunicaciones	En el mes de septiembre, los días 21 y 22 se realizó la capacitación denominada "Mi cliente y yo" dictada por el SENAR, se contó con la asistencia de 53 servidores de la Entidad según planillas de asistencia. El 21 de octubre, con la asistencia de 30 servidores se dictó la segunda parte de esta capacitación; el objetivo es el de sensibilizar a los funcionarios sobre la atención a nuestra población sujeto de atención y ciudadanía en general.
2. Capacitar y hacer campañas a los servidores de la Entidad sobre el servicio al ciudadano	X	X	X	X			

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2

Tel. 2976030

Telefax 2976054

www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ**  
**HUYPANA**

*Am*





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**

**CIUDADANO**

**Entidad: INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES**

**AÑO: 2015**

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas Publica.				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 30		
4. Fomentar la cultura del servicio al usuario entre los servidores de la entidad y mejorar la atención en los diferentes canales con los que el IPES cuenta.	2. Capacitar y hacer campañas a los servidores de la Entidad sobre el servicio al ciudadano					Subdirección Administrativa y Financiera / Servicio al usuario / Comunicaciones	Con fecha del 14 de octubre, se dictó la capacitación de "portafolio de servicios", dictada por la Secretaría de Integración Social, a la cual asistieron los servidores del área de servicio al usuario. Sobre el SDQS el 16 de octubre, con la asistencia de 12 servidores se dio la charla sobre el manejo del aplicativo del SDQS y del SIAFI. El 20 de octubre la misma charla fue dictada a los Subdirectores de la Entidad. Finalmente entre el 28 de octubre al 18 de noviembre de 2015 asistieron al taller de lenguaje de señas, dictado por la Secretaría General, 12 funcionarios del IPES.  En el mes de septiembre de 2015 se aplicaron las encuestas de satisfacción al usuario, a una muestra de 419 beneficiarios. Al respecto informan los responsables que se encuentra en proceso de elaboración el informe respectivo. Se aplicó a la oferta de intermediación laboral a 47 beneficiarios, plazas de mercado a 138, formación y capacitación a 121, ZAERT a 4 beneficiarios, mercado social a 7, REDEP a 28, ferias temporales a 18, puntos comerciales a 66 beneficiarios.
		X	X	X	X		
	3. Encuesta de satisfacción de usuarios y partes interesadas	X	X	X	X	Subdirección Administrativa y Financiera / Servicio al usuario /	
	4. Adecuar la infraestructura del área de servicio al usuario	X	X	X	X	Subdirección Administrativa y Financiera / Servicio al usuario /	
	5. Revisar y mejorara el canal virtual en cuanto a la prestación de servicio al ciudadano	X	X	X	X	Subdirección Administrativa y Financiera / Servicio al usuario /	Con el apoyo del área de comunicaciones, se implementó el Chat IPES, el cual es manejado por los funcionarios del área de servicio al usuario. Fuera de los horarios de atención establecidos, las inquietudes de los ciudadanos son respondidas a los correos que ellos relacionan. Adicionalmente se colocó un link de preguntas frecuentes y se elaboró el protocolo del Chat para su uso; se encuentran en el link de servicio al usuario de la página web. Por otra parte se actualizó el sistema del digi turno ubicado en cada cubículo de atención e instalado en el sistema

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ  
HUYANA**

9



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES AÑO: 2015

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Actividades Realizadas Publica.				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abri 30	Ago 31	Dic 30		
4. Fomentar la cultura del servicio al usuario entre los servidores de la entidad y mejorar la atención en los diferentes canales con los que el IPES cuenta.	6. Publicar e informar a los usuarios internos y ciudadanos, en tiempo real las actividades, eventos y ofertas de servicios de la Entidad.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Comunicaciones	Según reporte del área de comunicaciones en el mes de septiembre se ha realizado 147 menciones, en octubre 80 menciones, en noviembre 125 y en lo corrido de diciembre 30; menciones de prensa relacionadas con los diferentes programas y proyectos del IPES. En tiempo real se continúa utilizando el chat en línea, la página web, las redes sociales y publicación de periódicos relacionado con la gestión de la Entidad, puntos comerciales, emprendimiento y población víctimas del conflicto.

Consolidación del Documento

Cargo: Profesional Universitario C.I.  
Nombre: Fabio Alberto Salazar M.

Firma: \_\_\_\_\_

Seguimiento de la Estrategia

Jefe de Control Interno  
Nombre: Andrés Pabon Salamanca

Firma: \_\_\_\_\_

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030  
Telefax 2976054  
www.ipes.gov.co

**BOGOTÁ  
HUMANAS**